

**INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2022
AL TERCER TRIMESTRE 2022**

PERIODO DEL PEI: 2020 - 2025

SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

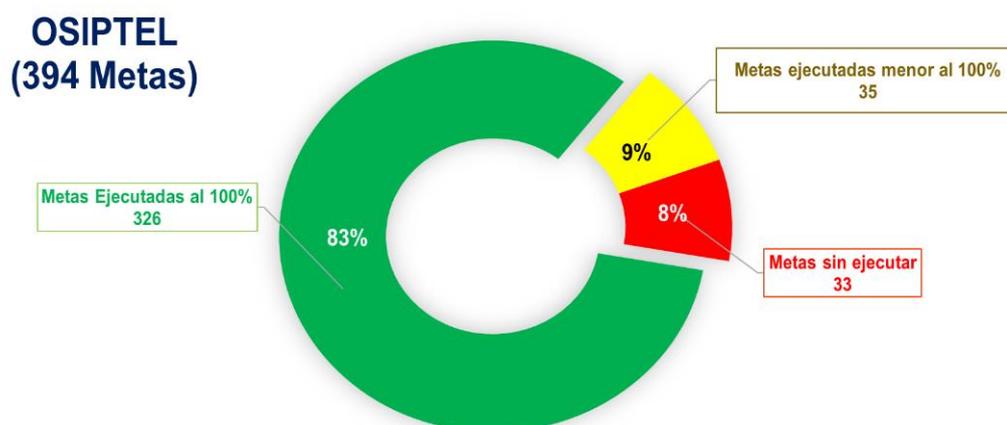
FECHA: 30/10/2022

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al tercer trimestre 2022

a) A nivel Institucional

Para el año 2022 el OSIPTEL programó 674 metas para el año 2022, de las cuales, 394 fueron programadas para al tercer trimestre. De estas, el 83% han sido ejecutadas al 100%, el 9% tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 8% no presentan ejecución, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Al cierre del tercer trimestre 2022, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **89%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales para dicho periodo.

Teniendo en cuenta que la Institución ejecuta su presupuesto en el marco de su Programa Presupuestal, es preciso detallar el logro de las unidades de línea vinculadas al PP 014: Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones; en ese sentido, a continuación, se muestra el nivel alcanzado por los Productos que lo conforman.

Al cierre del tercer trimestre 2022, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales de Línea que los integran, es el siguiente:





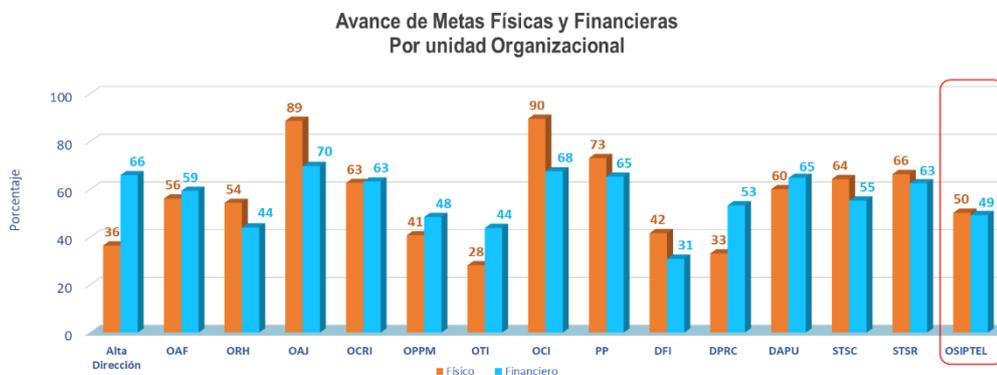
Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” alcanzó un cumplimiento del **91%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que comprende este producto.
- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del **85%**. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (80%), STSC (100%) y DFI (100%) que forman parte de este producto.
- El Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos” alcanzó un cumplimiento del **96%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (99%), DFI (92%) y STSR (88%) que forman parte de este producto.

2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas

En el marco del presupuesto por resultados, las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) ha venido desarrollando la evaluación de la ejecución con cada Unidad Organizacional, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la OPPM al cierre del tercer trimestre 2022 se muestra en el siguiente gráfico:



Del gráfico precedente se observa:

- El avance promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 50%.
- En cuanto a las Unidades Organizacionales, podemos resaltar a la OCI, OAJ y a la PP, las cuales han logrado, un avance del 90%, 89% y 73%, de sus metas físicas respecto al total de metas programadas en el año, utilizando el 68%, 70% y 65% de su presupuesto, respectivamente.
- Las Unidades Orgánicas que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

Adicionalmente, en esta sección, se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI. En concreto, se abordan los siguientes puntos:

A. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

A continuación, se muestran los principales logros al tercer trimestre del 2022 por producto del Programa Presupuestal del OSIPTEL, a fin de visualizar el esfuerzo en conjunto de varias unidades organizacionales en la búsqueda de un mismo resultado específico.

Para promover la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

- **Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas.**

Se realizaron **14 135 supervisiones en 5 209 localidades a nivel nacional** en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales.

Con respecto a **la supervisión y monitoreo del cumplimiento de obligaciones de velocidad mínima en contratos (Bandas 700 y AWS)**, se verificó el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima por la concesión Banda 700, en 18 Centros Poblados y por la concesivos AWS, en 21 Centros Poblados. Asimismo, en intervenciones se verificó el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima por parte de las empresas Telefónica y Entel, tanto en las Bandas 700 y AWS.

Por otro lado, **se evaluó el desempeño de los indicadores de calidad de los servicios de voz y acceso a internet**. Donde se monitoreó el cumplimiento del art. 6º del Reglamento de Calidad en lo que respecta al servicio de internet a las 4 empresas operadoras móviles; los artículos 3B y 3D del Reglamento de Calidad a Telefónica y los indicadores TINE y TLLI en la página web de la empresa América Móvil.

Con respecto, a la **supervisión y monitoreo del cumplimiento de continuidad de los TUPs**, se han realizado 56 supervisiones de continuidad en campo y 678 llamadas realizadas a través del sistema IVR (Interactive Voice Record). Asimismo, se han realizado 200 supervisiones en cobertura en campo y 907 supervisiones a través de manchas de cobertura.



- **Seguimiento a la calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones.**

En cuanto a la generación de reportes estadísticos sobre los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales; se emitió al término del tercer trimestre, el análisis y estadísticas de interrupciones de enero a junio del 2022 en zonas rurales. Asimismo, se realizó un reporte mensual del monitoreo de alarmas por cada una de las empresas operadoras (4) y se emitió el análisis de los principales indicadores de internet móvil que incluye el ranking de las principales ciudades de abril a junio 2022.

En la implementación de herramientas para la calidad de prestación de servicios de telecomunicaciones de las empresas operadoras; para el caso de la gestión del servicio de información sobre mediciones de calidad de internet móvil, en agosto se otorgó la Buena Pro a la empresa WIPLAN, y al final del tercer trimestre estará terminando con la implementación en la red móvil. Asimismo, WIPLAN obtuvo la Buena Pro para la elaboración las especificaciones técnicas en la adquisición de equipos de medición de la calidad, la prestación se daría el 2023, en ese año se realizarán las gestiones para la renovación del servicio que abarca el 2024.

También se ha gestionado la adquisición de los 7 equipos de medición de calidad, en julio se otorgó la Buena Pro a la empresa ROHDE & SCHWARZ, actualmente se encuentra en proceso de entrega de los equipos. Asimismo, se gestionó la adquisición de laptops para supervisión de campo, realizándose la compra de 20 laptops el 22 de julio, a través de la empresa FIMAV PERÚ EIRL, estos bienes fueron recibidos en el mes de agosto y se otorgó la conformidad a través del MEMORANDO N° 00817-DFI/2022.

- **Reportes comparativos para promover la competencia de calidad en el servicio.**

Se emitieron los informes de Ranking de calidad distrital de Trujillo, Arequipa y de Lima Metropolitana.

También se emitió el reporte comparativo de multas firmes impuestas por la Gerencia General a junio 2022. Asimismo, se procedió con la publicación de los indicadores de calidad correspondiente al periodo 2022-1.

Para promover la mejora en la competencia del mercado de telecomunicaciones y que las empresas operadoras cuenten con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.

- **Revisión de las tarifas, cargos de interconexión y emisión de marco normativo y revisión ex post de la normativa; de acuerdo con la problemática identificada en el mercado.**

- Se aprobó lo siguiente:

- ✓ *Ajustes trimestrales de tarifas de servicios categoría TDP, Se cumplió con Resolución N°139-2022-CD/OSIPTTEL (fecha 26.08).*
- ✓ *Fijación del factor de productividad para el periodo 2022-2025. Se cumplió con Resolución N° 120-2022-CD/OSIPTTEL (fecha 21.07).*

- **Supervisión tarifaria y de interconexión.**

Se verificó para la empresa Telefónica del Perú el cumplimiento de los artículos N°11 y N°26 del Reglamento General de Tarifas, en cuanto a las tarifas promocionales; descuento 50% por 12 meses, Bono de 30GB de Tik Tok por 3 meses y duplica tus GB por 6 meses. Además, se verificó por el



artículo N°12 con relación al incremento tarifario aplicado el 15 de noviembre de 2021.

Para promover la mejora en el conocimiento y el respeto a los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

- **Servicio de orientación y atención al usuario**
 - Se realizó lo siguiente:
 - ✓ Se brindó orientación y atención a **626 943 usuarios**. Asimismo, se ejecutaron **637 278 orientaciones**.
 - ✓ Se desarrolló la **jornada nacional por fiestas patrias** que se llevó a cabo en el mes de julio.
 - ✓ **2968 actividades de acercamiento a usuarios**
 - ✓ **433 actividades en zonas de interés social**.
 - ✓ Se dio cobertura a **83 distritos de zonas de interés social**.
 - ✓ **139 actividades dirigidas a personas con discapacidad**.
 - ✓ Se tramitaron **3465 denuncias** de incumplimientos de resoluciones.
- **Seguimiento a las acciones de calidad de atención a los usuarios:**
 - Se analizó el problema de la presentación recurrente y reiterativa de reclamos, apelaciones o quejas en las que se consigna un mismo correo electrónico o usuario y, determinó en qué medida ello se debe a la existencia de supuestos tramitadores.
- **Emisión y actualización de marco normativo**, para facilitar la interacción de los usuarios con los operadores y mejorar el servicio del OSIPTEL:
 - *Con respecto a gestionar la conformidad y/o aprobación de los procedimientos de contratación, propuestos por las empresas operadoras.* Se gestionó la conformidad de procedimientos presentados por las empresas operadoras, los mismos que cumplen con lo establecido en la normativa vigente.
- **Vigilancia a la problemática de la calidad de atención a los usuarios:**
 - Se evaluó el nivel de avance de las empresas operadoras en el desarrollo de facilidades para las personas con discapacidad para la contratación, la presentación de consultas, trámites y reclamos.
 - Se evaluó la herramienta digital “Checa tu caso” ubicada en el portal principal del OSIPTEL en la sección Servicios en Línea.
- **Supervisión del cumplimiento de la normativa del usuario:**
 - Se procedió con la determinación de las cantidades de los reportes, eventos, periodos de interrupción y cumplimiento del marco normativo vigente de los servicios públicos de telecomunicaciones por el periodo 2021-2S, brindados por Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú, Entel Perú, Americatel Perú, Optical Technologies, Fiberlux, Wi-net Telecom, entre otras. También se evaluó para las citadas empresas el indicador de disponibilidad del servicio y el cumplimiento del marco normativo respecto al reporte de los eventos de interrupción y mantenimiento de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el segundo semestre del año 2021. También se monitoreó, el procedimiento para los reportes de interrupciones en caso de incidencias y averías, según lo dispuesto en las condiciones de uso para las empresas Econocable, Cable visión Loreto y Huánuco Telecom.



- **En cuanto al TUO de las condiciones de uso**, se fiscalizó el cumplimiento por parte de las diferentes empresas operadoras, entre las principales obligaciones que se verificaron tenemos las siguientes: Digitalización de archivos informáticos en la página web de la empresa operadora (10º-B); Obligación respecto de la verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil y el mecanismo de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles (11º-A y 11º-E); Instalación y/o activación del servicio dentro del plazo establecido por la empresa, así como el respectivo incumplimiento (19º, 20º); causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada (76º).
- **En cuanto al Reglamento de Portabilidad** se verificó el cumplimiento del artículo 20º en lo concerniente a la obligación de dar respuesta a la consulta previa efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en el plazo establecido, en ejecutar la portabilidad (23º), en habilitar/deshabilitar el servicio (24º), retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura (33º), obligación de determinar la red de destino respecto de las llamadas originadas en su red (43º).
- **Respecto al Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios** en lo referente a la implementación de mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo (11º), y en cuanto al plazo para la atención de reclamos por avería, tal como lo establece su artículo 47º.

Asimismo, se verificó el cumplimiento de diferentes medidas impuestas tales como Medidas Correctivas, Medidas Cautelares y hasta Comunicaciones Preventivas. Igualmente, se verificó el cumplimiento de las devoluciones realizadas por interrupciones originadas en el primer semestre 2021, por parte de las empresas Century Link, América Móvil y Optical Technologies; y por el primer y segundo semestre 2020 a la empresa Azteca Comunicaciones.

- **Respecto a la supervisión y/o monitoreo del cumplimiento de los planes de cobertura** por parte de las empresas operadoras, se procedió con la evaluación del cumplimiento del Plan de Cobertura de las empresas MEGA NETWORK & SYSTEMS y MAYU TELECOMUNICACIONES por el Servicio de Portador Local en la modalidad no conmutado.
- **Implementación de herramientas y contenido digital amigable**
 - Se realizaron preguntas y respuestas sobre "**Te quedaste sin servicio y no sabes qué ocurrió**" publicada en la página web del OSIPTEL (fecha 30.09).
 - Se transmitieron **260 programas radiales** a través de Línea Directa con OSIPTEL respecto a temas relacionados a los servicios de telecomunicaciones
 - Cada mes se transmitió 4 programas de Línea Directa con OSIPTEL por Facebook Live, así como **1092 presentaciones** sobre temas de orientación al usuario en medios de comunicación alternativos o redes sociales.
 - Se implementó el **Portal de los Indicadores de Gestión**.



B. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante este periodo para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
En relación a Supervisar y/o Monitorear proyectos de fibra óptica impulsados por el estado. 1) TDP: Aun no proporciona los accesos a sus Sistemas de Gestión de RR Lambayeque. 2) GILAT: Entrego accesos a sistemas y VPN está operativa con el VB de OTI, con esto se iniciaron las mediciones (fecha 03.10). 3) CLARO: Proporciono accesos para la VPN. Debido a esto se está en la 2da fase de prueba.	Se contrató el servicio de locadores para supervisar el proyecto de Redes Regionales.
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Ampliaciones de plazo por parte de las empresas operadoras y la falta de información.	Se ha solicitado modificar la programación al cuarto trimestre.
Considerando que la Revisión de tarifas tope de redes regionales (servicio de acceso a internet y servicio de transporte de internet) ha implicado coordinaciones con otras entidades, la misma se ha visto retrasada.	Se ha solicitado modificar la programación, a fin de que la versión final se emita en el cuarto trimestre.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
La contratación de la consultora que complementará el análisis de Impacto Regulatorio respecto de las modificaciones que se vienen trabajando al Reglamento de Calidad de Atención, culminó desierto en su primera convocatoria.	Se procederá con la segunda convocatoria.
El registro de la información de las denuncias se realiza de manera manual, por tanto, la validación de la información ha llevado un mayor tiempo al planificado.	Se concluyó con el informe N° 00062-STSR/2022 el cual fue emitido el 31 de octubre de 2022.

C. Medidas adoptadas para la mejora continua

El OSIPTEL, acorde con su Objetivo Institucional 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, tiene a la mejora continua como política de acción permanente y en ese sentido ha implementado diversos sistemas y procedimientos que buscan la calidad en sus procesos y en los servicios que entrega a sus beneficiarios.

Así, a continuación, se detallan los principales sistemas y mecanismos que esta institución desarrolla en el marco de la mejora continua:

Programa presupuestal. A la fecha, el OSIPTEL mantiene el Programa Presupuestal 014: Mejora de la Provisión de Servicio de telecomunicaciones; en ese sentido, la asignación del presupuesto de la Institución está basado en función a los servicios que brinda en el marco de una cadena de valor público, cuya entrega es medida en relación a los servicios y a los resultados que estos generan en los beneficiarios de la Institución



Gestión por procesos, para ello el OSIPTEL tiene identificado la cadena de valor público, y sobre este los procesos y los responsables a lo largo de esta cadena de valor. Esto significa que las funciones de los equipos de trabajo están orientadas a contribuir en algún proceso de entrega de los servicios del OSIPTEL. Asimismo, se evalúa de manera continua el mejoramiento o cambio de alguna parte del proceso.

Fortalecimiento de capacidades que asegure la excelencia de la institución. En ese sentido, la institución realiza una serie de actividades tales como el diseño e implementación de programas de atracción del talento; retención del talento y gestión de compromisos, y ejecuta planes de desarrollo de los colaboradores y espacios de capacitación continua. Asimismo, evalúa el desempeño de sus colaboradores, identifica y elabora los perfiles de puestos, entre otras actividades.

Integración de los TICs y la gestión del conocimiento, orientado a proveer soluciones tecnológicas de manera directa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como a las diversas áreas para el soporte y eficiencia del negocio institucional; para tal fin, se identifican las brechas tecnológicas para dar soluciones informáticas adecuadas. De otro lado, se desarrolla la implementación de la gestión del conocimiento, ello implica la identificación de los activos de conocimiento estratégicos que soportan los procesos claves la institución y la implementación de un sistema para la generación, compartición y uso del conocimiento.

Gestión de la innovación. El OSIPTEL mantiene un sistema de innovación en la cual se trabaja en la identificación de nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y eficiente, gestionar las ideas de innovación, desarrollar iniciativas creativas, implementar laboratorios de innovación, fomentar la cultura de innovación, entre otros.

Transformación Digital. Con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia positiva al ciudadano que es cada vez más exigente y que demanda mejor calidad y velocidad en sus interacciones con el Estado, la Institución ha desplegado diversas acciones para el desarrollo de servicios digitales que respondan a sus demandas y necesidades. Esto como parte de la estrategia de Gobierno Abierto y de Innovación, alineada con la Política de Modernización de la Gestión Pública.

3. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a la evaluación realizada a las metas programadas al tercer trimestre del año, el OSIPTEL llegó al **89%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional. Los servicios brindados por el OSIPTEL, en el marco de sus funciones, se brindaron de manera ininterrumpida a nivel nacional, buscando con ello contribuir con la satisfacción del usuario de servicios de telecomunicaciones, de acuerdo a nuestra política institucional.

